



Digitalisasi Pelayanan E-Ktp di Dinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango

Fadilla S. Huntua^{1*}, Rustam Tohopi², Romy Tantu³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 20, 2024

Revised May 29, 2024

Accepted June 2 2024

Available online 05 June 2024

Keywords:

Pelayanan Publik, Digitalisasi, E-KTP

Keywords:

Public Services, Digitalization, E-KTP



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan implementasi Digitalisasi Layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango dengan empat indikator yaitu, sistem, layanan, informasi, dan umpan balik. Objek didalam penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango, kemudian metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Adapun teknik dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan analisis data secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Sistem dari pelayanan KTP-el melalui aplikasi SI DIA telah diterapkan sesuai dengan input, proses dan output data pemohon yang wajib memiliki KTP dan telah teregistrasi dalam sistem online pada database kependudukan nasional. Ketersediaan informasi dari pelayanan KTP-el melalui aplikasi SI DIA juga telah dijalankan dengan baik oleh Disdukcapil Kabupaten Bone Bolango yaitu dengan memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi. (2) Informasi tentang proses dan prosedur yang diberikan dengan jelas serta mudah dipahami dan dapat dimengerti oleh masyarakat dilihat dari bentuk pencapaian Disdukcapil dalam memberikan informasi dengan bukti banyaknya masyarakat yang telah melakukan pembuatan e- KTP melalui aplikasi SI DIA. (3) Bentuk

layanan dari pelayanan KTP-el melalui aplikasi SI DIA ditunjukkan oleh pegawai dalam hal ini kantor Disdukcapil Kabupaten Bone Bolango telah memberikan pelayanan yang baik hal ini tercapai karena pegawai tanggap dalam melayani, bersikap ramah sopan dalam bertutur kata, merespon kritikan dan saran dari masyarakat dengan baik. (4) Bentuk feedback dari penerapan pelayanan KTP-el melalui aplikasi SI DIA telah ditindaklanjuti oleh pegawai berdasarkan kesesuaian, efektif, ketepatan waktu dan prosedural.

ABSTRACT

This research aimed to elucidate the implementation of digitalization of e- KTP (Electronic IDs) services at the Population and Civil Registration Agency (Disdukcapil) of Bone Bolango Regency with four indicators: system, service, information, and feedback. The research object was the Disdukcapil of Bone Bolango Regency. This research employed the qualitative descriptive method, collecting the data through observation, interviews, and documentation with qualitative data analysis. The research findings denoted that (1) The e-KTP service system, implemented via the SI DIA application, follows a structured process involving input, processing, and output data from applicants. These applicants must possess a KTP and complete registration in the national population database through the online system. The availability of information from the e-KTP service through the SI DIA has also been carried out well by the Bone Bolango Regency Disdukcapil, namely by providing information to the public through an outreach program. (2) Information about processes and procedures was provided clearly and easily understood by the public, and it was observable from the many people who have made e-KTPs through the SI DIA. (3) The service form of the e-KTP service through the SI DIA was demonstrated by employees, particularly the Bone Bolango Regency Disdukcapil office, which has provided good service. In this case, employees were responsive in serving, friendly, polite in their speech, and responsive to criticism and suggestions from the public. (4) The form of feedback from implementing e-KTP services through the SI DIA has been followed up by employees based on suitability, effectiveness, timeliness and procedures.

PENDAHULUAN

Teknologi adalah penerapan pengetahuan ilmiah untuk memecahkan masalah atau memenuhi kebutuhan manusia. Perkembangan teknologi telah mengubah secara signifikan cara kita hidup, bekerja, dan berkomunikasi. Salah satu aspek utama teknologi adalah komputasi, yang mencakup Perangkat keras, seperti komputer, berfungsi bersama dengan perangkat lunak yang dijalkannya untuk melakukan

*Corresponding author

Email: dilahuntua565@gmail.com¹, rustam@ung.ac.id², romytantu@ung.ac.id³

operasi-operasi sistem (Sandy, 2023). Komputasi modern telah memungkinkan perkembangan teknologi lainnya seperti kecerdasan buatan, pembelajaran mesin, dan analisis data yang mendalam (Zein, 2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memiliki dampak positif yang signifikan bagi masyarakat serta mempermudah berbagai transaksi informasi (Amrina & Primandhana, 2022). Saat ini, semua kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, hemat biaya, dan efisien, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas masyarakat. Kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi juga menciptakan berbagai inisiatif baru, seperti penerapan *e-government*, *e-education*, *e-learning*, *e-medicine*, *e-laboratory*, dan sebagainya. *E-government*, sebagai contoh, bertujuan untuk membangun sistem pemerintahan yang demokratis, adil, dan bertanggung jawab dengan upaya meningkatkan transparansi, kebersihan, akuntabilitas, responsivitas, serta mencapai efektivitas dan efisiensi.

Segala lapisan masyarakat mendambakan tata kelola pemerintahan yang optimal. Pemerintahan yang efektif menitikberatkan pada prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan efisiensi. Penerapan keempat aspek ini dapat dilakukan melalui berbagai metode, integrasi pembangunan *e-government* atau Pemerintah berbasis teknologi informasi mencakup pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sakti et al., 2024). Hal ini akan meningkatkan aliran komunikasi dan akses informasi dalam berbagai aspek kehidupan manusia. *E-government* memegang peran krusial dalam layanan E-KTP. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang panduan penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, pasal 2 ayat (1) menetapkan bahwa tujuan penerbitan KTP elektronik adalah untuk memastikan setiap penduduk hanya memiliki satu KTP dengan kode keamanan. Di samping itu, pendataan kependudukan elektronik berbasis NIK, atau yang dikenal sebagai E-KTP, merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk membuka akses ke database kependudukan secara nasional guna memberikan identitas kepada populasi melalui penerapan sistem biometrik yang terintegrasi (Deni, 2018).

Pelayanan umum, bersama dengan berbagai jenis layanannya, memiliki karakteristik utama dalam mengatur dan menyediakan kebutuhan umum. *E-government* dapat memperbaiki efisiensi dan efektivitas lembaga pemerintah yang menyediakan layanan dan informasi, menciptakan proses yang lebih cepat dan ekonomis (Heriyanto, 2022). Adanya layanan digital saat ini telah sangat memudahkan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Digitalisasi merupakan pergeseran dari teknologi analog ke digital sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, hingga industri sekarang semakin maju dan bergantung pada teknologi untuk operasinya (Christover et al., 2023). Sebagai contoh, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bone Bolango telah memperkenalkan berbagai inovasi dalam bidang pelayanan publik. Adapaun Inovasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu 1) Sistem digitalisasi administrasi kependudukan (SIDIA) merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk memudahkan proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di suatu daerah yang dapat mengelola data kependudukan secara lebih efisien dan akurat. 2) Murid sekolah dapat KIA (RISKIA) merupakan terobosan terbaru dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Bone Bolango dalam memastikan anak memiliki identitas, 3) Aplikasi data orang Bone Bolango berdasarkan marga dan program isbat nikah untuk masyarakat merupakan Program dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang bertujuan untuk memverifikasi marga mereka serta menyediakan layanan isbat nikah (pengesahan nikah) bagi pasangan yang pernikahannya belum tercatat resmi di kantor urusan agama atau catatan sipil.

Salah satu aplikasi dalam pembuatan E-KTP yaitu menggunakan SIDIA (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). SIDIA merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk memudahkan proses administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di suatu daerah (Samsudin & Purba, 2023). SIDIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bone Bolango merupakan aplikasi yang khusus dikembangkan untuk wilayah Bone Bolango. Dengan menggunakan aplikasi ini, pemerintah daerah dapat mengelola data kependudukan secara lebih efisien dan akurat, serta memudahkan penduduk dalam melakukan berbagai layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan dokumen identitas. Namun, tidak menutup kemungkinan terdapat berbagai permasalahan atau hambatan dalam kepengurusan e-KTP yang mencakup beberapa masalah seperti adanya kendala saat koneksi jaringan internet yang buruk yang menyebabkan data tidak bisa terinput, kurangnya ketersediaan blanko yang disebabkan dari adanya keterbatasan anggaran yang diberikan oleh pemerintah, disamping itu terkait dengan masalah *handphone* yang sudah semakin canggih tetapi sistem menolak dan tidak terkoneksi, masyarakat juga lebih memilih menggunakan e-KTP yang berbentuk fisik dibanding menggunakan e-KTP menggunakan dalam bentuk file.

Selain itu pada prosedur digitalisasi perlu diperhatikan terkait dengan prosedur digitalisasi pelayanan e-KTP menggunakan SIDIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. Pertama, prosedur pada sistem pelayanan e-KTP menggunakan SIDIA masih memerlukan evaluasi mendalam. Meskipun digitalisasi telah dilakukan, namun masih terdapat beberapa kendala dalam tahapan pendaftaran, verifikasi data, dan pencetakan e-KTP yang memungkinkan adanya

ketidaktepatan dalam sistem dan bisa mengakibatkan potensi kesalahan atau keterlambatan dalam pelayanan. Kemudian responsifnya informasi terhadap kebutuhan pelayanan e-KTP menggunakan SIDIA masih menjadi permasalahan. Meskipun telah ada langkah digitalisasi, namun pemberian informasi yang tepat waktu dan akurat kepada masyarakat belum sepenuhnya optimal. Hal ini dapat menyebabkan ketidakjelasan atau keterlambatan dalam proses pelayanan digitalisasi e-KTP.

Selanjutnya, pemanfaatan layanan dalam meningkatkan digitalisasi e-KTP menggunakan SIDIA perlu dipertimbangkan kembali. Sebagai pemberi layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bone Bolango menyadari bahwa meskipun layanan digital telah tersedia, masih ada tantangan yang harus diatasi untuk memastikan seluruh masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkannya secara maksimal. Disdukcapil memahami adanya hambatan seperti teknologi yang belum merata atau kurangnya literasi digital di beberapa wilayah yang dapat mengurangi efektivitas digitalisasi e-KTP. hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

No	Tahun	Wajib KTP	Belum Rekam	Sudah Rekam
1	2021	199.411 Jiwa	3.889 Jiwa	115.522 Jiwa
2	2022	122.588 Jiwa	2.827 Jiwa	19.761 Jiwa
3	2023	122.991 Jiwa	121 Jiwa	122.870 Jiwa

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango.

Berdasarkan isi Tabel 1.1 diatas, bahwa masih banyak Masyarakat yang belum melakukan pembuatan KTP. Persentase dari tahun 2021 hingga 2023 cukup membuktikan bahwa E-KTP sangat membantu dalam pelayanan pembuatan KTP, terbukti dengan tahun 2023 hanya tersisa 121 jiwa yang belum melakukan pembuatan KTP. Dan Terakhir *Feedback* dalam digitalisasi e-KTP Menggunakan SIDIA juga menjadi fokus permasalahan. Meskipun sudah ada upaya digitalisasi, namun tanggapan dari pihak pemerintah terhadap masalah atau permintaan dari masyarakat terkait e-KTP perlu diperhatikan. Kecepatan dan efektivitas dalam menanggapi masalah atau permintaan akan menjadi indikator seberapa responsifnya sistem dalam menghadapi tantangan dalam proses digitalisasi ini.

Namun dalam hal ini, digitalisasi pelayanan telah menjadi pendorong utama transformasi dalam berbagai sektor, memperbaiki efisiensi, keterjangkauan, dan kualitas layanan. Salah satu dampak paling mencolok adalah kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan layanan digital, individu dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun mereka berada, tanpa harus berkunjung langsung ke lokasi fisik. Hal ini mengurangi waktu tunggu dan biaya perjalanan yang memungkinkan lebih banyak orang untuk memanfaatkan layanan yang mereka butuhkan.

KAJIAN PUSTAKA

E-government

E-Government, atau pemerintahan elektronik, didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan dan penyampaian layanan publik kepada masyarakat (Heriyanto, 2022). Dengan memanfaatkan platform digital, *E-Government* bertujuan dalam mengoptimalkan, transparansi, dan aksesibilitas dalam interaksi antara pemerintah dan warganya. Melalui implementasi sistem online, seperti portal pemerintah dan aplikasi elektronik, instansi, agar pelayanan yg di berikan bisa lebih efektif, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Selain itu, *E-Government* juga dapat memperkuat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan, membangun tata kelola yang baik, dan menciptakan lingkungan administrasi yang lebih modern (Nurlaila et al., 2024).

E-Government mencakup berbagai aspek, termasuk penerapan e-services (layanan elektronik) seperti pembayaran pajak online, pendaftaran dokumen, dan layanan kesehatan digital. Selain itu, *E-Government* juga melibatkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, seperti melalui media sosial dan portal berita resmi. Dengan demikian, konsep *E-Government* tidak hanya menciptakan efisiensi administratif, tetapi juga membangun keterlibatan aktif warga dalam proses pembuatan keputusan pemerintahan.

Menutu (Setyoko et al., 2021) menyebutkan tiga tahap umum pemanfaatan e-government oleh instansi pemerintah, yakni publikasi informasi online, komunikasi dua arah untuk partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan, dan transaksi pelayanan online seperti perizinan dan pembayaran. Menurut (Loka et al., 2022), e-government adalah perangkat elektronik berbasis database yang

dimanfaatkan pemerintah untuk menyediakan layanan secara efektif, efisien, dan interaktif. Komponen utama *e-government* mencakup sistem, informasi, layanan, dan umpan balik, yang semuanya menjadi indikator penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Para ahli mengemukakan bahwa e-Government merupakan konsep yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pengelolaan pemerintahan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Digitalisasi

Menurut (Hamim, 2022), digitalisasi adalah "suatu proses di mana media berubah dari bentuk cetak menjadi bentuk elektronik." Pernyataan ini sejalan dengan pandangan (Wijoyo et al., 2020), yang menyatakan bahwa "digitalisasi merupakan proses konversi dari segala bentuk presentasi dokumen, baik cetak maupun lainnya, menjadi presentasi dalam bentuk digital," yang berarti segala dokumen, termasuk audio, video, dan lainnya, diubah menjadi format digital untuk mengurangi risiko. Menurut Sukmana, digitalisasi adalah proses pemindahan media dari format cetak, seperti video dan audio, ke format digital. Proses ini melibatkan pembuatan salinan digital dari dokumen yang membutuhkan perangkat keras seperti komputer, scanner, dan perangkat lunak tambahan. Sesuai dengan Lasa, "digitalisasi merupakan upaya meningkatkan ketersediaan data digital sebagai hasil dari kemajuan teknologi dalam hal penciptaan, transfer, penyimpanan, dan analisis data digital, serta memiliki potensi untuk membentuk dan memengaruhi dunia kontempore."

Ada tiga cara untuk melihat dampak digitalisasi pada tata kelola pemerintahan dalam model pemerintahan era digital:

1. Reintegrasi menjadi elemen kunci dalam mengoptimalkan potensi perubahan teknologi era digital dengan menyederhanakan struktur kelembagaan pemerintahan, menjadikannya lebih transparan dan terarah bagi pejabat dan warga yang terlibat. Negara-negara seperti Inggris dan Australia melihat potensi keuntungan yang lebih besar dengan mengubah beberapa perubahan yang terfragmentasi dalam sistem New Public Management yang kuat. Pendekatan reintegrasi ini tidak mencerminkan siklus sentralisasi dan desentralisasi yang sudah ada sebelumnya. Sebaliknya, mereka menerapkan berbagai metode, termasuk privatisasi layanan pemerintah, penggabungan organisasional, elektronik, atau virtual dengan pemerintah, pengurangan duplikasi untuk memangkas biaya backoffice, dan resentralisasi beberapa layanan.
2. Holisme Berbasis Kebutuhan yaitu Melampaui reformasi internal yang memfokuskan pada integrasi, pendekatan ini mencari berbagai metode untuk menyederhanakan dan mengubah relasi yang lebih luas antara lembaga pemerintahan dan pelanggan. Transformasi ini didasarkan pada pemanfaatan informasi interaktif yang canggih bagi individu atau perusahaan. Selain itu, tujuan tambahan adalah membangun blok administratif yang lebih besar dan menyeluruh, dengan fokus pada kebutuhan klien.
3. Perubahan Digitalisasi yaitu Mengejar peningkatan signifikan dalam produktivitas teknologi informasi saat ini, terutama melalui pelaksanaan operasi digital penuh. Salah satu potensi perubahan adalah dalam bentuk disintermediasi radikal yang serupa dengan transformasi yang terjadi di sektor komersial. Hal ini melibatkan pemangkasan perantara, termasuk pengurangan birokrasi pemerintah, sehingga memungkinkan warga untuk berinteraksi secara lebih langsung dengan sistem kebijakan. Contohnya, teknologi zero-touch dapat memberikan kemampuan kepada individu untuk berkomunikasi dengan pemerintah tanpa keterlibatan staf manusia, seperti halnya dalam sistem biaya kemacetan London atau beberapa aplikasi kartu pintar yang sangat populer.

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan inti dari hubungan antara pemerintah dan masyarakat, dan kualitasnya berpengaruh besar terhadap kepuasan warga negara. Pelayanan publik yang baik tidak hanya mencakup efisiensi administratif, tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Penerapan konsep pelayanan yang baik melibatkan penyediaan layanan yang mudah diakses, cepat, serta responsif terhadap masukan dan keluhan dari publik.

Pelayanan publik modern seringkali memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi. Pemerintah yang menerapkan sistem pelayanan elektronik (E-services) dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor fisik. Selain itu, pentingnya melibatkan warga dalam proses perencanaan dan evaluasi pelayanan untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka benar-benar terpenuhi. Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan warga, tetapi juga memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan yang berkelanjutan. Dalam menjalankan tugas pemerintahan, pelayanan publik memegang peran krusial. Secara umum, pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah, meliputi berbagai barang dan jasa yang disediakan oleh instansi pemerintah. Mahmudi menyatakan bahwa pelayanan publik

mencakup berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan negara untuk menjamin pemenuhan kebutuhan dasar rakyat demi kesejahteraan mereka. Hal ini tercermin dalam efektivitas sistem pemerintahan yang erat kaitannya dengan kualitas pelayanan publik. Menurut Fitzsimons, kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka terhadap layanan tersebut.

Pelayanan biasanya mengalami kendala yang menghambat kinerjanya. Menurut (Satibi, 2012), beberapa alasan untuk pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran akan tugas atau kewajiban yang harus dilaksanakan menyebabkan perilaku yang kurang fokus pada pelayanan, lebih mementingkan diri sendiri, meskipun menimbulkan kegelisahan bagi orang yang menunggu hasilnya. Akibatnya, ketidakdisiplinan dalam bekerja terjadi.
2. Ketidakhadiran sistem, prosedur, atau teknik kerja yang memadai mengakibatkan kelancaran mekanisme kerja terganggu;
3. Penyelenggaraan tugas pelayanan yang tidak terorganisir dengan baik menyebabkan ketidakseimbangan dalam penanganan, tumpang tindih, atau bahkan ketidakberadaan penanganan.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidup mereka mengakibatkan ketidaknyamanan dan memotivasi karyawan untuk mencari sumber penghasilan tambahan di luar jam kerja mereka.
5. Keterbatasan kualifikasi staf dalam menangani tanggung jawab mereka mengakibatkan hasil yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
6. Ketersediaan layanan yang tidak memadai menyebabkan penundaan pekerjaan, pemborosan waktu, dan penyelesaian masalah yang lambat.

Sistem Digitalisasi Administrasi Kependudukan (SIDIA)

SIDIA adalah sebuah platform aplikasi yang digunakan untuk menyederhanakan proses administrasi terkait kependudukan dan pencatatan sipil di suatu wilayah. SIDIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bone Bolango merupakan aplikasi yang khusus dikembangkan untuk wilayah Bone Bolango. Dengan menggunakan aplikasi ini, pemerintah daerah dapat mengelola data kependudukan secara lebih efisien dan akurat, serta memudahkan penduduk dalam melakukan berbagai layanan administrasi kependudukan seperti pembuatan dokumen identitas.

Komponen-komponen utama dalam aplikasi SIDIA mencakup berbagai fitur dan modul yang mendukung proses administrasi kependudukan secara menyeluruh. Beberapa komponen utama yang biasanya terdapat dalam aplikasi SIDIA antara lain mencakup pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, serta penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Aplikasi ini juga mencakup manajemen data kependudukan yang memungkinkan petugas untuk mengelola dan memperbarui data penduduk secara efisien.

Keunggulan dari SIDIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bone Bolango juga terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dengan adopsi teknologi, penduduk Bone Bolango dapat mengakses layanan tersebut dengan lebih mudah, baik melalui aplikasi mobile maupun portal online yang tersedia. Hal ini tidak hanya mempercepat proses pengurusan dokumen, tetapi juga meminimalisir birokrasi yang seringkali menjadi hambatan dalam layanan publik.

Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat, SIDIA juga memberikan manfaat bagi pemerintah daerah Bone Bolango dalam hal perencanaan dan pengambilan keputusan yang berbasis data. Dengan memiliki akses terhadap informasi kependudukan yang akurat dan terkini, pemerintah daerah dapat melakukan analisis yang lebih mendalam terkait dengan kebutuhan dan karakteristik penduduk. Hal ini dapat membantu dalam merancang program dan kebijakan publik yang lebih tepat sasaran dan efektif.

Dengan demikian, SIDIA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bone Bolango bukan hanya sebuah aplikasi administrasi, tetapi juga menjadi komponen yang tak terpisahkan dari upaya transformasi digital dalam pelayanan publik. Melalui penerapan teknologi informasi yang tepat, diharapkan bahwa administrasi kependudukan di Bone Bolango dapat menjadi lebih efisien, responsif, dan inklusif, menghasilkan dampak positif yang nyata bagi kesejahteraan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian deskriptif yang melibatkan analisis mendalam untuk memahami fenomena terkait pengalaman subjek penelitian. (Adlini et al., 2022) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif bertujuan untuk mempelajari perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan aspek lain dari subjek penelitian secara holistik. Metode ini melibatkan deskripsi

terperinci dengan menggunakan kata-kata dan bahasa dalam konteks alamiah, dengan memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data alami. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menjelaskan secara mendalam bagaimana proses Digitalisasi Pelayanan E-KTP di Dukcapil Bone Bolango berlangsung. Untuk memperoleh data yang komprehensif, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yakni observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif. Langkah-langkah yang dilibatkan dalam penelitian ini melibatkan: Reduksi Data, Penyajian data, Menarik Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus dan subfokus penelitian ini tertuju pada prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) melalui aplikasi "SI DIA" di DINAS DUKCAPIL Kabupaten Bone Bolango. Adapun hasil penelitian di lapangan terhadap fokus dan sub fokus ini akan peneliti uraikan sebagai berikut:

Sistem

Fokus dan subfokus penelitian ini tertuju pada prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) melalui aplikasi "SI DIA" di DINAS DUKCAPIL Kabupaten Bone Bolango. Adapun hasil penelitian di lapangan terhadap fokus dan sub fokus ini akan peneliti uraikan sebagai berikut: "Sistem pelayanan KTP-el melalui aplikasi SI DIA telah diterapkan, meliputi input, proses, dan output data. Persyaratan bagi pemohon adalah memiliki KTP dan telah terdaftar dalam sistem online database kependudukan nasional. Kemudahan akses bagi masyarakat di desa dan kelurahan juga diwujudkan dengan menyediakan layanan kependudukan melalui aplikasi SI DIA, seperti pelayanan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan mutasi penduduk. Agar sistem ini dapat berjalan dengan optimal, diperlukan beberapa faktor pendukung, antara lain perangkat komputer/laptop, jaringan internet, dan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengoperasikan sistem." (OR, 20 Februari 2024).

Gerald (2013) mendefinisikan sistem sebagai jaringan prosedur yang berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Indrajit (2015) menambahkan bahwa sistem adalah kumpulan aktivitas terkait dalam suatu kerangka kerja. Konsep input, proses, dan output menjadi elemen kunci dalam kerja sistem. Dalam konteks pelayanan e-KTP, sistem diimplementasikan melalui pengumpulan dan pemrosesan data individu atau kelompok untuk menghasilkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) yang sah dan berlaku seumur hidup.

Menurut indikator yang digunakan dalam penelitian, sistem pelayanan e-KTP cukup baik, seperti yang ditunjukkan oleh penggunaan SI DIA oleh Disdukcapil Kabupaten Bone Bolango untuk mengisikan data pemohon. Pemohon mengisikan data dalam format formulir yang diberikan oleh aplikasi. Proses dapat didefinisikan sebagai serangkaian langkah-langkah dalam suatu pekerjaan atau tindakan yang dilakukan dari awal sampai akhir atau terus berjalan sampai dengan tercapainya tujuan. Analisis kualitatif terhadap pelayanan e-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Bone Bolango telah menunjukkan hasil yang baik. Dilihat dari layanan yang ditawarkan, termasuk perekaman foto, scan sidik jari, scan mata, dan scan tanda tangan untuk dimasukkan ke dalam database online melalui aplikasi SI DIA. Proses ini menunjukkan hasil yang baik karena kemampuan aplikasi untuk menyediakan layanan sesuai dengan proses pembuatan e-KTP. Tanpa dukungan sarana dan prasarana yang memadai, dan juga.

Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi makna dan bermanfaat bagi pengguna (Kristanto, 2010). Dalam penerapan e-government untuk pelayanan e-KTP, pemahaman tentang informasi berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan publik dalam administrasi e-KTP. Pradmadjo (2014) mengidentifikasi tiga jenis kebutuhan informasi, yakni objektif, subjektif, dan umum. Ketersediaan informasi yang memenuhi kebutuhan ini menjadi kunci dalam proses pengurusan e-KTP.

Terkait dengan informasi di Disdukcapil Bone Bolango, Peneliti wawancara OR:

"aparatus desa memiliki tanggapan yang sangat persuasif jika ada Masyarakat yang belum tahu tentang aplikasi SI DIA ini dalam membuat e-ktp yang baik kepada masyarakat, apalagi jika ada masyarakat yang sudah membutuhkan ktp maupun surat yang lainnya seperti untuk keperluan pemilu kemarin karena kami target semua masyarakat bone bolango berusia 17 tahun bisa punya ktp dan bisa memilih." (OR, 20 Februari 2024)

Adapun pernyataan lain dari BS:

"...Target nya melalui aplikasi SI DIA ini diharapkan tercapainya kepemilikan akta kelahiran sesuai target dan dokumen lainnya, termasuk ktp, yaitu terpenuhi target wajib ktp dan wajib dokumen kependudukan lainnya, dan alhamdulillah setiap tahunnya target kami selalu melampaui target dari yang ditentukan sejak ada SI DIA ini."

" (BS, 20 Februari 2024)

Pernyataan lain juga di sampaikan oleh FM: "Sasarannya untuk mempermudah layanan dan bisa menjangkau seluruh Masyarakat yang jauh" (FM, 20 Februari 2024)

Pernyataan lain juga dikemukakan oleh DP:

“Target dalam aplikasi SI DIA, sasarannya adalah bagi masyarakat yang jauh, cuma untuk ktp, cetaknya harus di kantor, jadi permohonannya itu bisa lewat aplikasi tapi cetaknya tetap di kantor. Atau ada juga layanan delivery via kantor pos. tergantung anggaran yang disediakan dari pusat.” (DP, 20 Februari 2024)

(Alamsyah & Saragih, 2023) mengidentifikasi tiga jenis kebutuhan informasi, yakni objektif, subjektif, dan umum. Dalam penerapan e-government untuk pelayanan e-KTP, pemahaman tentang informasi berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan publik dalam administrasi e-KTP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebaran informasi tentang pengurusan e-KTP melalui aplikasi SIDIA sangat efektif karena karyawan telah memberi tahu masyarakat tentang pentingnya memiliki e-KTP dan betapa mudahnya membuatnya di tempat jauh.

Layanan

Menurut (Riani, 2021), layanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada masyarakat umum dengan tujuan mencapai kepuasan bagi penerima layanan. Dalam konteks pelayanan e-KTP, penerapan e-government menuntut pemerintah selaku penyedia layanan untuk menghadirkan layanan interaksi, lingkungan fisik, dan hasil dengan kualitas terbaik. Fokusnya adalah memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan ekonomis untuk memenuhi kepuasan publik.

Berdasarkan dengan Sub fokus di atas peneliti kemudian mewawancarai OR: “jadi progress dalam 6 bulan terakhir ini bagus yah, karena Masyarakat tidak perlu direpotkan, dan kami juga berpedoman pada capaian target nasional.nah pemenuhan target ini sangat terbantu dengan adanya aplikasi SI DIA” (OR, 20 Februari 2024). Pernyataan lain juga dikemukakan oleh BS:

“Realisasinya kami sampai dengan saat ini, target yang diberikan sudah melampaui berkat aplikasi SI DIA, progresnya semakin bagus.” (BS, 20 Februari 2024).

Adapun pernyataan lain dari FM:

“Realisasi dalam 6 bulan, menjelang pemilu itu meningkat, karna ada pembaharuan umur untuk daftar pemilih, jadi ini meningkat pelayanan melalui SI DIA ini mendekati pemilu” (FM, 20 Februari 2024)

Adapun tanggapan lain dari DP, terakiat realisasi SI DIA selama 6 bulan terakhir:

“Realisasi 6 bulan terakhir ini, memang waktu itu kami ada target nasional KTP elektornik itu 99,40% dan waktu itu kami di bawah target, makanya sejak di optimalkan ini SI DIA, alhamdulillah sudah selalu lampau target yang ada, kita kejar, kita bikin jadwal, untuk sekolah yang siswanya berumur 17 tahun.” (DP, 20 Februari 2024).

Brady dan Cronin (2011) mendefinisikan layanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan kepada publik untuk mencapai kepuasan penerima layanan. Fokusnya adalah memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan ekonomis untuk memenuhi kepuasan publik.

Kualitas layanan hasil e-KTP melalui aplikasi SIDIA mencakup responsivitas, empati, dan jaminan kepastian. Pegawai Disdukcapil memberikan layanan yang memungkinkan pemohon mendapatkan penerbitan e-KTP secara responsif, empatik, dan yakin bahwa pengurusan e-KTP akan diselesaikan dengan cepat. Pegawai berupaya membantu setiap pemohon yang datang untuk mengurus e-KTP melalui aplikasi SIDIA.

Feedback

(feedback) merupakan proses menentukan kesesuaian, keefektifan, ketepatan waktu, dan pengelolaan sistem yang tepat untuk mencapai tujuan. Dalam konteks pelayanan dokumen kependudukan, feedback terfokus pada evaluasi program yang mencapai hasil yang diharapkan (optimasi) atau tercapainya tujuan yang ditetapkan. Hasil pelaksanaan KTP-el di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango berpotensi menentukan efektivitas upaya peningkatan efisiensi administrasi kependudukan.

Berdasarkan dengan indikator diatas peneliti kemudian mewawancarai API selaku masyarakat yang pernah mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil Bone Bolango: “Menurut saya, pelayanan Disdukcapil sejak adanya aplikasi SI DIA telah mengalami peningkatan yang signifikan. Hal ini terlihat dari kecocokan NIK pada KTP-el dengan KK, yang menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Kemudahan mengurus administrasi dari rumah melalui aplikasi SI DIA merupakan manfaat yang saya rasakan. Proses pengurusan KTP-el di aplikasi ini pun terbilang cepat dan sesuai dengan janji, serta prosedurnya tidak berbelit-belit” (API, 21 Februari 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bone Bolango telah menjalankan layanan pengurusan KTP-el melalui SI DIA dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya tindak lanjut atas pelayanan yang diterima masyarakat yang mengurus KTP-el. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh AA, yaitu:

“Biaya pengurusan dokumen di Disdukcapil tidak dipungut biaya alias gratis. Hal ini memang sudah seharusnya, mengingat tugas utama Disdukcapil adalah memberikan pelayanan publik.

Sepengetahuan saya, Disdukcapil menerima berbagai peralatan dan fasilitas pelayanan dari pemerintah pusat, sehingga tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat. Biaya yang mungkin dikeluarkan hanya untuk pulsa data internet saat mengakses aplikasi Disdukcapil SI DIA.” (AA, 21 Februari 2024).

Feedback atau Umpan balik merupakan tanggapan yang diberikan penyedia layanan kepada publik dan mencerminkan respons positif atau negatif terhadap proses pelayanan (Narayan, 2009). Ghozali (2010) menekankan bahwa hasil kerja dapat dinilai berdasarkan kualitas, kesesuaian, ketepatan waktu, dan ketentuan prosedur. Pentingnya umpan balik dalam konteks layanan e-KTP mencakup evaluasi terhadap proses administrasi, kesesuaian dengan peraturan, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan hasil.

Feedback terkait layanan e-KTP melalui aplikasi SIDIA bersifat prosedural dan mudah dilakukan oleh pemohon secara online. Hal ini memungkinkan pemohon untuk secara langsung menginput, memproses, dan mengeluarkan data dan informasi yang diperlukan. Penerbitan e-KTP dijamin jika prosesnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kesesuaian dengan prosedur ini merupakan faktor penting dalam memastikan efisiensi dan efektivitas penerbitan e-KTP.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan dan pembahasan penelitian terkait digitalisasi pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone Bolango, disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan sistem pelayanan KTP-el melalui aplikasi SI DIA mematuhi standar input, proses, dan output data pemohon. Hal ini memastikan bahwa hanya individu yang memenuhi syarat dengan KTP dan terdaftar dalam database kependudukan nasional yang dapat mengakses layanan.
2. Disdukcapil Kabupaten Bone Bolango telah berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan e-KTP melalui aplikasi SI DIA. Hal ini dicapai melalui berbagai upaya penyampaian informasi yang informatif, seperti sosialisasi, transparansi biaya, dan penjelasan detail tentang proses dan prosedur. Dampak positif dari upaya ini terlihat dari tingginya tingkat adopsi aplikasi SI DIA untuk pembuatan e-KTP.
3. Kualitas pelayanan KTP-el melalui aplikasi SI DIA di Kabupaten Bone Bolango patut diapresiasi. Pegawai Disdukcapil menunjukkan dedikasi tinggi dengan sigap melayani, bersikap ramah dan sopan, serta terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat. Hal ini mencerminkan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
4. Pegawai telah menindaklanjuti umpan balik terkait penerapan pelayanan KTP-el melalui aplikasi SI DIA berdasarkan kriteria kesesuaian, efektivitas, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap prosedur. Penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu layanan e-KTP melalui aplikasi SI DIA terbilang cepat, dengan KTP dapat dibuat dalam satu hari. Hal ini meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama mereka yang tinggal jauh dari kantor layanan, terhadap tindak lanjut yang diberikan oleh pegawai.

REFERENSI

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/Edumaspul.V6i1.3394>
- Alamsyah, M. D. A., & Saragih, A. H. (2023). Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Indonesia: Kesiapan Penerapan Single Identity Number. *Media Riset Akuntansi, Auditing & Informasi*, 23(2), 225–240. <https://doi.org/10.25105/Mraai.V23i2.12771>
- Amrina, F. I., & Primandhana, W. P. (2022). Analisis Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Serta Pendidikan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi. *Forum Ekonomi*, 24(2), 483–487. <https://doi.org/10.30872/jfor.V24i2.10885>
- Christover, D., Hidayattullah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggara Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal Of Research And Development On Public Policy*, 2(2), 199–214. <https://doi.org/10.58684/Jarvic.V2i2.73>
- Deni, A. (2018). Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Normative*, 6, 37–49.
- Hamim, A. H. (2022). Peran Layanan Digitalisasi Perpustakaan Di Lingkungan Balai Pendidikan Dan Pelatihan Keagamaan Kota Bandung. *J-Staf: Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 1(1), 26–37. <https://doi.org/10.62515/Staf.V1i1.18>
- Heriyanto. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal Of Public Administration*, 4(2), 066–075. <https://doi.org/10.35724/Mjpa.V4i2.4128>
- Loka, D. M., Akhyar Abdullah, & Sudirman, F. A. (2022). Identifikasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pemerintah Kota Kendari Pada Masa New Normal. *Neorespublica: Jurnal Ilmu*

- Pemerintahan*, 4(1), 205–218. <https://doi.org/10.52423/Neores.V4i1.51>
- Nurlaila, Zuriatin, & Nurhasanah. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan Dan Prospek Dalam Implementasi E-Government Di Kabupaten Bima Zuriatin Zuriatin Stkip Taman Siswa Bima. *Public Service And Governance Journal*, 5(2), 21–37.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Pertanian*, 3(1), 1689–1699. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/jieb/article/view/3845%0ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Sakti, A. T., Purba, G. R. M., & Rahayu, H. (2024). Implementasi E-Government Sebagai Bentuk Perwujudan Era Revolusi. *Journal Of Social Science Research*, 4, 4521–4535.
- Samsudin, & Purba, P. M. (2023). Implementasi Sistem Informasi Arsip Digital Untuk Manajemen Data Bmkg Wilayah 1 Medan. *Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains (Jinteks)*, 5(4), 588–595. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v5i4.3481>
- Sandy, C. L. M. (2023). Organisasi Dan Arsitektur Komputer. In *Publish Buku Unpri Press Isbn* (P. 93). <http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/isbn/article/view/4283>
- Satibi, I. (2012). Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik Dan Empirik. In *Unpas Press* (P. 327). <http://thejournalish.com/ojs/index.php/books/article/view/480>
- Setyoko, H., Rawinarno, T., & Shafira, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Banten Selama Covid-19. *Jurnal Ilmiah Niagara*, 13(1), 64–78. https://www.academia.edu/download/84245542/5_Haryo_64_80_Fix.Docx.Pdf
- Wijoyo, H., Cahyono, Y., Ariyanto, A., & Wongso, F. (2020). Digital Economy Dan Pemasaran Era New Normal. In *Insan Cendekia Mandiri*.
- Zein, A. (2021). Kecerdasan Buatan Dalam Hal Otomatisasi Layanan. *Jurnal Ilmu Komputer Jik*, 4(2), 18. <https://jurnal.pranataindonesia.ac.id/index.php/jik/article/download/96/49>